

## 「金融円滑化への取組み方針」の改訂について

北國銀行（頭取 杖村修司）は、10月1日より金融円滑化管理体制の一部変更のため、「金融円滑化への取組み方針（平成22年1月公表）」を改訂しました。

今後も担保や保証に過度に依存しない融資の一層の促進に努めるとともに、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮し、資金供給および経営改善等支援に誠実に対応するよう努めてまいります。

記

## 金融円滑化への取組み方針

### 第1 金融円滑化管理方針

#### 1. 理念

株式会社北國銀行（以下、当行）では、お客さまの事業活動の円滑な遂行、及びこれを通じた雇用の安定、ならびに生活の安定を期し、もって地域社会の更なる発展と地域経済の活性化に貢献することを目的とし、本方針を制定いたします。

#### 2. 基本方針

当行では、以下の基本方針に基づき、金融円滑化の強化に取り組んでいきます。

##### (1) お客さまへのご融資について

お客さまへのご融資については、お客さまの事業の状況やご事情、将来の成長の可能性を勘案しつつ、できる限り、柔軟にこれを行うよう努めます。また、融資条件の変更等を行ったお客さまへの新規ご融資については、融資条件の変更の履歴がある等の形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実状をきめ細かく把握するよう努め、融資の可否判断を行いません。

##### (2) 中小企業のお客さまからの融資条件の変更等のお申込みについて

- ① お借入の返済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるお客さまから融資条件の変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの事業についての改善、又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、当該ご相談に真摯に対応し、できる限り、融資条件の変更等を行うよう努めます。
- ② 円滑な融資条件の変更等を行うため、当行は、お客さまの同意を得た上で、他の金融機関（政府系金融機関等含む）及び当該融資の保証をしている信用保証協会等との緊密な連携をはかるよう努めます。
- ③ 融資条件の変更等の申込みを受付けた際、お客さまの経営改善に向けて真摯に取り組み、適切な支援、助言を行うよう努めます。
- ④ 融資条件の変更後においても引続き、お客さまとの継続的なリレーションを通じた経営相談や適切な支援、助言を行うよう努めます。
- ⑤ 中小企業再生支援協議会が策定支援した再生計画に基づく融資条件の変更等や事業再生ADR手続の実施依頼の確認、又は株式会社地域経済活性化支援機構からの債権買取申込み等の同意の求めに対しては、お客さまの事業についての改善、又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、迅速に適切な対応を行うよう努めます。

##### (3) 住宅ローンご利用のお客さまからの融資条件の変更等のお申込みについて

- ① お借入の返済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるお客さまから融資条件の変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、当該ご相談に真摯に対応し、できる限り、融資条件の変更等を行うよう努めます。
- ② 円滑な融資条件の変更等を行うため、当行は、お客さまの同意を得た上で、他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等との緊密な連携をはかるよう努めます。

(4) 融資条件の変更等の申込みにお応えできない場合について

融資条件の変更等の申込みにお応えできない場合、お断りに至った理由を可能な限り速やかに、かつ、十分な説明を具体的に行うよう努めます。

(5) 中小企業のお客さまの成長性や事業価値を見極めるための能力向上について

中小企業のお客さまの成長性や事業価値を見極め、融資判断が適切に行われるように、役職員の目利き能力向上に努めます。

(6) 経営者等の保証について

お客さまと保証契約を締結する場合、また、保証人のお客さまが「経営者保証に関するガイドライン」(※)に則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めます。

※平成25年12月5日に、経営者保証に関するガイドライン研究会(全国銀行協会及び日本商工会議所が事務局)が公表。

### 3. 金融円滑化管理に関する体制

当行では、金融円滑化管理に関する体制として以下のとおりとしております。

(1) 統括責任者及び取締役会

金融円滑化管理の統括責任者はマーケティング部長とします。マーケティング部長は金融円滑化統括責任者として金融円滑化管理の重要性を十分に理解し、金融円滑化に関する実施状況を適切に把握するための体制、金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制、及び中小企業のお客さまの事業についての改善、又は再生のための支援を適切に行うための体制の整備を行います。

また、取締役会では、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化の実施状況についての報告を受け、態勢の整備、強化についての施策等の重要事項を決定します。

(2) 管理部門及び協議等組織

金融円滑化管理部門はマーケティング部、金融円滑化統括管理者はマーケティング部長とし、金融円滑化の実施状況の一元的集約、管理を行い、必要な報告や開示を行うとともに、金融円滑化に関する適切な対応策を策定し、営業店に周知徹底をはかります。さらに、必要に応じて随時、取締役会に対し金融円滑化の実施状況を報告し、必要な態勢の整備、強化についての施策を委員会での協議を経て取締役会に起案し決裁を受けます。

また、顧客サポート等に関する統括部署であります経営管理部において、金融円滑化に関する苦情に対し適切かつ迅速な対応と報告態勢を整備のうえで、収集した情報からお客さまの視点に立ち取引上の原因、問題点を分析し再発防止策や業務改善策を実施できる態勢を整備、強化します。

## 第2 借入れ条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制について

(1) 統括管理者

金融円滑化統括管理者であるマーケティング部長は、お客さまへの金融円滑化の実施状況、経営相談や経営改善に向けた取組み状況の一元的集約、管理を行い、必要な報告や開示を行うとともに、お客さまへの金融円滑化に関する適切な対応策を策定、あるいは見直しを行い、営業店に周知徹底をはかります。

(2) 営業店責任者

お客さまの窓口となる当行の各営業店では、営業店長を金融円滑化責任者とするほか、金融円滑化管理者を配置し、お客さまに対する金融円滑化に関するご相談、経営相談や経営改善のお手伝い等適切なサポートを行います。

(3) 金融円滑化に関する実施状況の記録の保存と報告

営業店では、金融円滑化責任者が、お客さまからの融資条件変更等の相談・申込みの内容、謝絶に至った場合の具体的な内容を適切に記録、保存します。金融円滑化統括管理者は、これら記録を取りまとめ、必要に応じて随時、取締役会へ報告を行う体制とします。

### 第3 金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制について

当行では、お客さまからの金融円滑化に関する苦情等のご相談に対して営業店長が金融円滑化責任者として適切かつ迅速に対処するほか、本店窓口として「金融円滑化苦情相談窓口（電話 0120-573-755）」を設置し、誠意をもって金融円滑化に関する苦情相談に対応します。

また、受付した苦情等の内容は適切に記録、保存するとともに、顧客サポート等に関する統括部署である経営管理部は、これら記録を取りまとめ、金融円滑化統括管理者へ報告し、金融円滑化統括管理者が取締役会へ報告を行う体制とします。

### 第4 中小企業のお客さまの事業についての改善、又は再生のための支援を適切に行うための体制について

当行では、融資条件の変更等を行った中小企業のお客さまの事業についての改善、又は再生のための支援を適切に行うための体制を整備します。

#### (1) 営業店体制

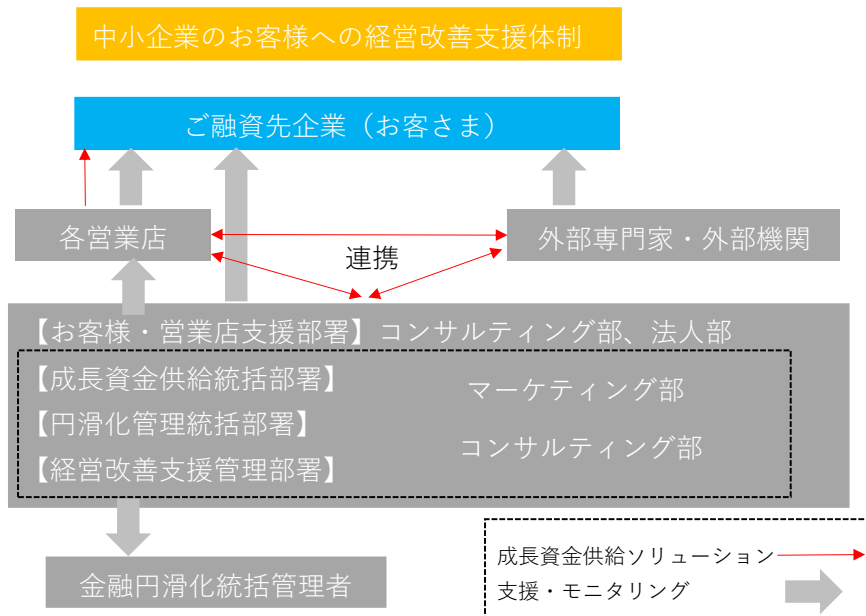
営業店においては、中小企業のお客さまとのリレーションを通じ、財務内容の改善のみならず、経営全般に関して支援、助言ができる役職員の能力向上に努め、お客さまのニーズに応えることができる体制を強化します。また、継続的に、中小企業のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言・支援する等、コンサルティング機能の発揮と、企業の技術力・販売力・成長性等、事業そのものの採算性・将来性または事業分野の将来見通しを重視し、きめ細かな対応を行います。

#### (2) 本部体制

本部においては、中小企業のお客さまの事業についての改善、又は再生のための支援や、企業の成長性等について客観的・合理的な評価を行うほか、営業店役職員の事業再生に関する人材育成を行います。

また、中小企業再生支援協議会等、経営改善、事業再生に関わる外部機関との必要な連携も行います。

さらに経営者向けセミナーの開催のほか、コンサルティング会社や中小企業診断士、会計士、税理士等の外部専門家との連携により地域のお客さまの経営課題解決の支援や、商談会の開催等ビジネスマッチングの企画・運営を行う等、お客さまの事業のサポートも行います。



以上